



LA METHODE

547 pensionnés interrogés

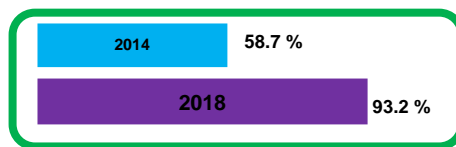
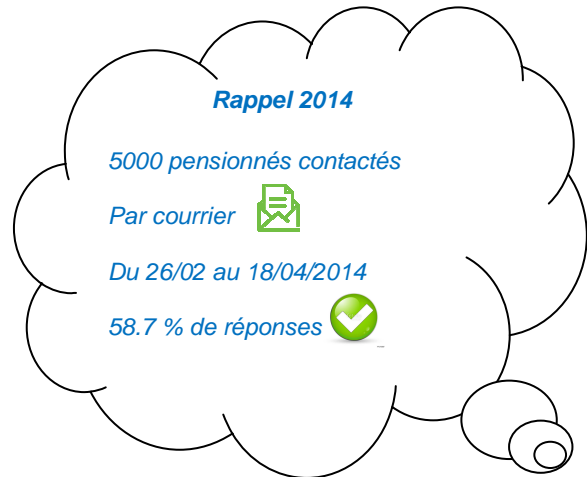


Par téléphone (appels entrants PFS/DSBP)

Du 24 octobre au 28 décembre 2018

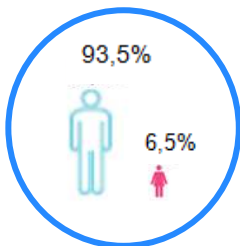


510 ont accepté de répondre (93.2 %)

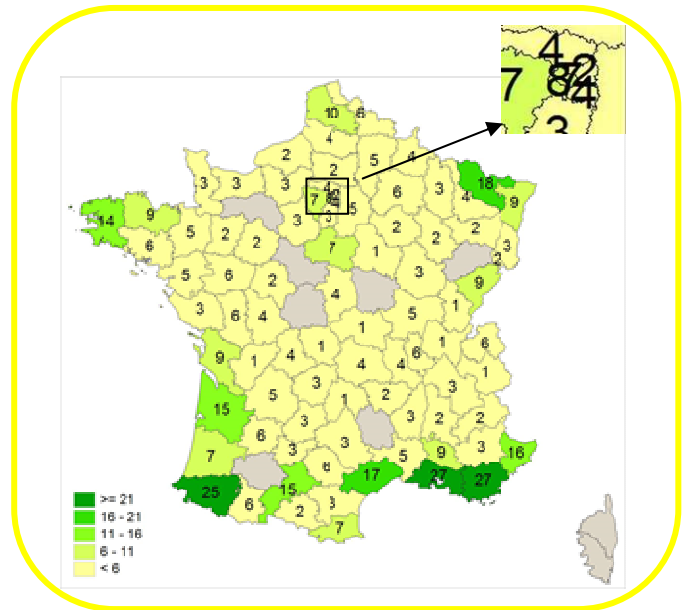
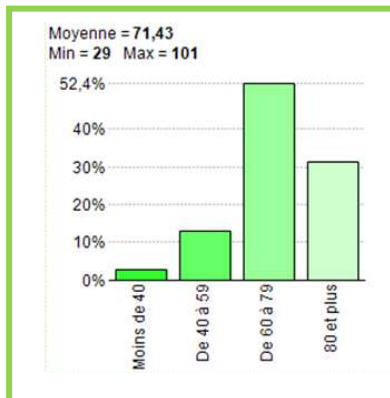


>> Le mode de recueil a été adapté afin d'obtenir un meilleur taux de retour.

LE PROFIL



93.5% d'hommes



Répartis sur la carte de France ci-dessus

Moyenne d'âge 71 ans (83% ont plus de 60 ans)

>> Reflet exact du Fichier national des pensionnés (FNP), excepté pour la Corse (aucun appel).

>> Toutefois la proportion de pensionnés assurés militaires passe de 25 % dans le FNP à 35 % dans le panel des répondants. Ils appellent donc plus facilement le DSBP que les non militaires (habitude PFS).



LES RESULTATS


NOUS CONNAITRE ET NOUS EVALUER

2014		2018
95.1 %	Satisfaction globale 	96.3 %
95.9 %	Satisfaction sur les délais de remboursement 	97.4 %
98.5 %	Satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique 	100 %

>> La qualité du service rendu est en constante augmentation.



VOUS SERVIR ET VOUS INFORMER

15.4 %	Consultation du site internet <i>(dont 91.9 % de satisfaction en 2018 vs 85.6 % en 2014)</i> 	19.2 %
33 %	Utilisation de la carte VITALE <i>(dont 91.6 % de satisfaction en 2018)</i> 	84 %

>> La fréquentation du site internet reste limitée (pas de besoin / pas d'internet). Les pensionnés militaires le consultent cependant deux fois plus que les non affiliés (29 % contre 14 %).

>> L'utilisation de la carte VITALE est en nette augmentation, avec 91.6 % de pensionnés satisfaits. Mais la distinction d'une présentation pour un remboursement en lien / hors lien n'est pas systématique.

LES PRECONISATIONS

>> Continuer à favoriser, par des campagnes de communication, la bonne utilisation de la carte VITALE grâce au pensionné « relai » auprès des professionnels de santé.

>> Promouvoir la Commission des secours et des prestations complémentaires, appréciée mais encore peu connue (9,5 %) des pensionnés (relais ONAC-VG et associations d'anciens combattants).

>> Pérenniser la satisfaction du service rendu notamment par des formations régulières pour les agents PFS (DIP et DSBP) sur les nouveautés réglementaires, techniques et de services.